



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Tecnología Médica

Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018

TESIS

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología
Médica en el área de Terapia Ocupacional**

AUTOR

Lizbeth Susana ACHULLA LAGOS

ASESOR

Alicia HERRERA BONILLA

Lima, Perú

2018

**PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL TERAPEUTA
OCUPACIONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL
HIPÓLITO UNANUE, LIMA 2018**

AUTOR

Bachiller ACHULLA LAGOS, LIZBETH SUSANA

ASESOR

Lic. Alicia Herrera Bonilla

Docente Auxiliar/ Tiempo Parcial

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir, y por estar conmigo en cada paso que doy para seguir adelante.

A mis padres, Rosa y Eusebio, por haberme apoyado incondicionalmente en todo momento, por sus consejos, valores, y por la motivación constante, pero más que nada por su amor.

Agradecimientos

A mi asesora Lic. Alicia Herrera por su orientación en la elaboración de la presente investigación.

A la gestión del Hospital del Hospital Nacional Hipólito Unanue por permitirme realizar la presente investigación.

A los terapeutas ocupacionales del Servicio de Rehabilitación del Hospital Nacional Hipólito Unanue Lic. Ernesto Guevara, Lic. Irene Alakawa, Lic. Sandro Pacheco y Lic. Sari Quispe por brindarme su apoyo en la ejecución de la presente investigación.

A todos los licenciados que participaron como jueces expertos de la validación del instrumento del presente estudio.

A los usuarios del servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue por participar en el estudio.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES	2
1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 Objetivo general	9
1.3.2 Objetivos específicos	9
1.4 BASES TEÓRICAS	9
1.4.1 Base teórica	9
1.4.1.1 Generalidades sobre la calidad de atención	9
1.4.1.1.1 Dimensiones de la calidad	11
1.4.1.1.2 Componentes de la calidad	13
1.4.1.2 Generalidades sobre percepción	13
1.4.1.2.1 Características de la percepción	14
1.4.1.2.2 Factores que influyen en la percepción	15
1.4.1.3 Calidad de atención del Tecnólogo Médico	16
1.4.1.4 Terapia Ocupacional centrada en el cliente	17
1.4.2 Definición de términos	19
1.4.3 Formulación de la Hipótesis	19
CAPÍTULO II: MÉTODOS	20
2.1 DISEÑO METODOLÓGICO	21
2.1.1 Tipo de investigación	21
2.1.2 Diseño de la investigación	21
2.1.3 Población	21
2.1.4 Muestra y muestreo	21
2.1.4.1 Criterios de inclusión	22
2.1.4.2 Criterios de exclusión	22
2.1.5 Variables	23

2.1.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.1.7	Procedimientos y análisis de datos	26
2.1.8	Consideraciones éticas	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS		28
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN		39
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		44
5.1	CONCLUSIONES	45
5.2	RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		47
ANEXOS		51
1.	Operacionalización de variables	52
2.	Instrumento	53
3.	Validación del instrumento	55
4.	Confiabilidad estadística del instrumento	56
5.	Consentimiento Informado	57
6.	Aprobación de Proyecto de tesis	62

Lista de Tablas

Tabla N°1.	Datos generales de los usuarios que asisten al Servicio de Terapia Ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.	29
Tabla N°2.	Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión humana, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.	33
Tabla N°3.	Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión técnico-científico, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.	35
Tabla N°4.	Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.	38

Lista de Gráficos

- Gráfico N°1. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. 31
- Gráfico N°2. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión humana, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. 32
- Gráfico N°3. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión técnico-científico, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. 34
- Gráfico N°4. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. 37

Resumen

Objetivo: Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

Materiales y Métodos: Estudio cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 72 usuarios que asisten al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue en los meses de junio y julio del 2018. Se elaboró y aplicó un cuestionario distribuido por tres dimensiones (“Humana”, “Técnico-científico” y “Entorno”) con 20 ítems tipo Likert y clasificó la percepción del usuario en “Favorable”, “Medianamente Favorable” y “Desfavorable”.

Resultados: Se estudiaron 72 usuarios que asistieron al Servicio de Terapia Ocupacional, donde el 61.1% fueron acompañantes; el 27.8% se encontraba entre los 30 y 39 años; el 37.5% estaba casado; el 41.7% tenían grado de instrucción de secundaria completa y el 40.3% procedían del distrito de El Agustino. La percepción del usuario sobre la calidad de atención del terapeuta ocupacional fue favorable en un 93.06% y medianamente favorable en un 6.94%. En la dimensión humana el 88.89% de los usuarios tiene una percepción favorable, el 9.72% medianamente favorable y 1.39% desfavorable. En la dimensión técnico-científico el 76.39.89% de las usuarios tiene una percepción favorable y el 23.61% medianamente favorable. En la dimensión entorno el 97.22% tiene una percepción favorable y el 2.78% medianamente favorable.

Conclusiones: La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue fue favorable de manera global (93.06%).

Palabras Clave: Percepción. Calidad de atención. Terapeuta ocupacional. Cuestionario.

Abstract

Objective: To determine the perception of the user about the quality of care provided by the occupational therapist at the Hipólito Unanue National Hospital, Lima 2018.

Materials and Methods: Quantitative study, descriptive and cross-sectional design. The sample consisted of 72 users who attend the Occupational Therapy service of the Hipólito Unanue National Hospital in the months of June and July of 2018. A questionnaire was elaborated and applied distributed by three dimensions ("Human", "Technical-scientific" and "Environment") with 20 Likert-type items and classified the user's perception as "Favorable", "Moderately Favorable" and "Unfavorable".

Results: We studied 72 users who attended the Occupational Therapy Service, where 61.1% were companions; 27.8% were between 30 and 39 years old; 37.5% were married; 41.7% had complete high school education and 40.3% came from the district of El Agustino. The perception of the user about the quality of care of the occupational therapist was favorable in 93.06% and moderately favorable in 6.94%. In the human dimension 88.89% of users have a favorable perception, 9.72% moderately favorable and 1.39% unfavorable. In the technical-scientific dimension, 76.39.89% of users has a favorable perception and 23.61% are moderately favorable. In the environment dimension, 97.22% have a favorable perception and 2.78% have a favorable perception.

Conclusions: The perception of the user about the quality of care provided by the occupational therapist at the Hipólito Unanue National Hospital was favorable overall (93.06%).

Keywords: Perception. Attention quality. Occupational Therapist. Questionnaire.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LOS ANTECEDENTES

En la actualidad, el tema calidad de atención, se desarrolla en diferentes ámbitos, inclusive en el sector salud, Avedis Donabedian en el año 1980 plantea: “Calidad de atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes”.¹

El Instituto de Medicina de los Estados Unidos (IOM) define la calidad como el grado en que los servicios de atención en salud pueden incrementar la probabilidad de alcanzar un resultado deseado en salud y que son consistentes con conocimientos profesionales actualizados.² Estas definiciones permiten manifestar que la calidad de atención puede medirse durante el proceso de atención ya que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo.

En el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud mediante estrategias básicas de intervención desde los años 90.³ El 2006 se aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad, que tiene como objetivo mejorar la calidad de los servicios, recursos y tecnología del Sector Salud, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios.⁴

La importancia de las percepciones y expectativas de los usuarios radica en que permite entender y describir cómo es la calidad de atención, ya que la satisfacción del usuario se comprende como un atributo de la calidad. Por lo tanto, al definir percepción se conceptualiza como una sensación física interpretada a la luz de la experiencia, una cognición rápida, aguda e intuitiva; asimismo, la satisfacción se considera cuando las necesidades reales o percibidas de un usuario son cubiertas o no.⁵

Teniendo claro las definiciones de calidad de atención y percepción, es importante mencionar que la Federación Mundial de Terapeutas Ocupacionales (WFOT) definen la Terapia Ocupacional como: “una profesión de la salud centrada en el cliente interesado en promover la salud y el bienestar a través de la ocupación siendo el objetivo principal permitir a la gente participar en las actividades de la vida diaria. Los

terapeutas ocupacionales logran este resultado, trabajando con las personas y las comunidades para aumentar su capacidad de participación en las ocupaciones que quieren, necesitan, o se espera que hagan, o mediante la modificación de la ocupación o el medio ambiente para apoyar mejor su participación en el trabajo.”⁶

La Terapia Ocupacional surge como disciplina en 1917, cuando un grupo de profesionales de la salud creyeron firmemente en el valor terapéutico de las ocupaciones, centrándose inicialmente en pacientes con dificultades mentales, pero luego, diferentes acontecimientos de la época, como la Primera y Segunda Guerra Mundial, fueron elementales para el desarrollo de la profesión, ya que los primeros terapeutas brindaron tratamiento a los heridos de guerra bajo un enfoque holístico, proporcionando el interés necesario para impulsar la Terapia Ocupacional como profesión.⁷

En Latinoamérica comenzó a desarrollarse en la década de los 60, tomando como base los fundamentos teóricos y filosóficos desarrollados en Inglaterra y Estados Unidos.⁸ En el Perú sus inicios se remontan a los años 70 cuando se establece como carrera universitaria y en la actualidad un terapeuta ocupacional puede desempeñarse en diversos ámbitos laborales, como Instituciones del Ministerio de Salud, Instituciones de Rehabilitación, Centros Ocupacionales, Centros De Educación Especial, Docencia Universitaria, y otros.⁹

En el caso de las Instituciones del Ministerio de Salud para iniciar el tratamiento con el terapeuta ocupacional, primero se debe acudir al Médico Físico y Rehabilitador, quien será el encargado de evaluar y derivar al usuario a los diferentes servicios del Departamento de Rehabilitación que estime oportunos, los cuales podrían ser Terapia Física, Terapia Ocupacional y/o Terapia de Lenguaje. En el año 2006 los servicios de rehabilitación (incluido el Instituto Nacional de Rehabilitación) han producido 141,172 atenciones, donde el Hospital Nacional Hipólito Unanue ocupa el segundo lugar con el 6% de todas las atenciones.¹⁰

De esta forma conocer la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, que es uno de los establecimientos que ha tenido mayores atenciones en los servicios de

Rehabilitación, será una herramienta útil para evaluar la calidad de atención y mejorar el servicio y como consecuencia aumentar la satisfacción del usuario.

En nuestro país, solo ha habido un estudio de la percepción de la calidad de atención del terapeuta ocupacional, sin embargo este tema ha sido estudiado en otras áreas de salud como Medicina, Enfermería, Odontología, como por ejemplo:

En el estudio “Nivel de satisfacción al tratamiento fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación Oncológica Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas” de Muro Moquillaza, Arlette Gabriela en el 2015, tuvo el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las pacientes post cirugía mamaria con la Fisioterapia recibida en el Servicio de Rehabilitación Oncológico en el INEN. Este estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 60 pacientes y para la obtención de los datos se utilizó un cuestionario tipo Likert de opción múltiple distribuido por 20 ítems con niveles ordinales de satisfecho y no satisfecho. En relación a los resultados, se observó que de manera general el 84,17% se sienten satisfechas. En cada dimensión (científico técnico, relación interpersonal y comodidad de las instalaciones) también se sienten satisfechas con un 90,28%, 74,26% y 92,78% respectivamente. El estudio concluyó que las pacientes que acuden al servicio de Rehabilitación Oncológica se sienten satisfechas con la atención recibida por el Fisioterapeuta.¹¹

En el año 2013, Mondragón Díaz, Jennyfer realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal en una población conformada por familiares de pacientes con diagnóstico de quemadura en etapa de rehabilitación, atendidos en el servicio de Terapia Ocupacional en la Asociación de Ayuda al Niño Quemado (Aniquem). Para el efecto, elaboró y aplicó un cuestionario que le permitió determinar la “Percepción de la familia sobre la calidad de atención del terapeuta ocupacional en la fase de rehabilitación”, obteniendo como resultado que la percepción de la familia fue favorable de manera integral y en cada dimensión (Comunicación, “Información” y “Apoyo emocional”) fue de 98,5%; 91,2% y 97% respectivamente.¹²

En el mismo año, Paredes Menacho, Cristina Ysabel, realizó el estudio “Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo”, teniendo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera; este estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, donde se utilizó una encuesta dividida en tres dimensiones (humana, técnico-científico y entorno) con la escala tipo Likert. En esta investigación se obtuvo como resultado que la mayoría de los pacientes está medianamente satisfecho a insatisfecho, evidenciándose en el trato de la enfermera con sus pacientes, utilizando diminutivos, no permitiendo a la madre que exprese sus dudas y preocupaciones y mostrando desinterés si falta a la consulta.¹³

También en el 2013, Pajuelo Verónica realizó el estudio “Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis, Hospital de Barranca” su objetivo fue determinar la percepción de una población conformada por 41 personas con tuberculosis sobre la calidad de atención de la enfermera. Siendo un estudio de tipo cuantitativo y descriptivo de corte transversal, se utilizó una entrevista con una escala modificada tipo Likert, llegando a la conclusión de que la mayoría de los pacientes con tuberculosis tienen una percepción medianamente favorable a favorable sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería, referidos a que le agrada que la enfermera le dé consuelo cuando está afligido porque su vida personal-familiar se ve afectada a causa de su enfermedad, le agrada que la enfermera lo salude cordial y respetuosamente cuando llega a la consulta, le agrada que le proporcione los envases para su muestra de esputo mensualmente, y un porcentaje significativo lo considera desfavorable dado porque le incomoda que la enfermera no responda de manera cortés a sus preguntas, y que no le explique con un lenguaje fácil de entender acerca de los cuidados que debe tener en el hogar.¹⁴

A nivel internacional, específicamente en Argentina, en el año 2015, Mongui Eduard realizó el estudio: “Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P.”; esta investigación describe la percepción de la calidad de la atención médica en un universo de 110

personas con discapacidad físico motora que acude a la fundación. Es un estudio de corte transversal que permitió describir la Percepción con respecto a la Accesibilidad, Seguridad, Oportunidad, y Satisfacción Global, por medio de una encuesta de 30 preguntas cerradas con enfoque cuantitativo utilizando variables cualitativas. Con la recolección de la información se concluyó que el 40% percibió que se siente satisfecha con los servicios recibidos mientras que el 34,5% se encuentra insatisfecha con la atención medica recibida; el 50,9% volvería a atenderse nuevamente en la misma Institución, mientras que el restante 49,1% de la población manifiesta que no volverían a atenderse en la misma Institución.¹⁵

En el 2012, Milbrath, Viviane; Siqueira, Hedi, realizaron en Brasil un estudio titulado “Familia del niño con parálisis cerebral: percepción sobre las orientaciones del equipo de salud.”. El objetivo fue conocer cómo la familia de niños con parálisis cerebral percibe la transmisión de las orientaciones del equipo de salud para el cuidado con estos. El estudio fue de tipo cualitativo, de método descriptivo exploratorio donde participaron seis familias con un total de nueve sujetos utilizando como instrumento un cuestionario semiestructurado. Las consideraciones finales fueron entre otras que: “Se constata la relevancia de un equipo de salud instrumentalizado para el cuidado integral, focalizando en las necesidades de esos niños y sus familias.”¹⁶

Con el objetivo de evaluar la satisfacción del programa rehabilitador del ictus de pacientes y cuidadores e identificar los factores dependientes del propio paciente y del proceso asistencial relacionados con mayor insatisfacción, A. Aguirrezabal y colaboradores realizaron en el año 2009 en España, el estudio “Satisfacción de pacientes y cuidadores con el programa de rehabilitación seguido tras el ictus”. La satisfacción con la rehabilitación seguida durante el ingreso y el soporte al alta hospitalaria fue evaluada en un estudio de tipo transversal mediante el cuestionario de satisfacción de Pound, administrado telefónicamente 13 meses después del alta hospitalaria entrevistando a 85 cuidadores de 74 pacientes ingresados en Rehabilitación con el diagnóstico de ictus desde junio del 2005 hasta junio del 2006. Este estudio concluye en una contradicción notoria, “aunque la satisfacción de pacientes y cuidadores con la información recibida es alta, se detectan elevados porcentajes de insatisfacción con la cantidad de tratamiento recibido y el soporte social

al alta hospitalaria, por lo que es necesario incluir medidas sistemáticas de información, formación y soporte al alta en el programa de rehabilitación del ictus.”¹⁷

Así también, en Islandia, Gudrum Palmadottir realizó un estudio titulado “Perspectivas del cliente en Terapia Ocupacional en Servicios de Rehabilitación”, publicado en el 2009 donde el propósito de este estudio cualitativo, fue explorar perspectivas sobre el resultado de la práctica de la Terapia Ocupacional en la rehabilitación además de mirar ciertos componentes de la práctica. Los datos fueron recogidos a través de entrevistas no estructuradas con 20 usuarios adultos después del alta de instituciones de rehabilitación. Los resultados surgieron en torno a tres categorías entrelazadas: el equilibrio y el goce, lo que permite la vida cotidiana, y la construcción de un nuevo futuro. Los resultados positivos de la Terapia Ocupacional se experimentan en diferentes niveles y reforzadas por: la organización del proceso de la terapia, el propósito y el significado de las ocupaciones, y la relación entre el cliente y el terapeuta. Se concluye que los terapeutas ocupacionales que trabajan en la rehabilitación deben tener que prestar más atención a los problemas y necesidades ocupacionales de sus clientes y hacer que participen más en un proceso de terapia dirigida a objetivos. Las ocupaciones utilizadas en la terapia deben ser más equilibradas para satisfacer las diferentes necesidades de hombres y mujeres.¹⁸

Revisar estas investigaciones y estudios permite llegar a las siguientes conclusiones: la calidad de atención de un servicio está relacionado al contexto de los usuarios, las características de las intervenciones o la atención en sí misma; asimismo los estudios nacionales toman en cuenta la perspectiva del usuario y se basan en el estudio de Donabedian quién señala que la calidad de atención tiene tres dimensiones, las cuales son: humana, técnico-científica y del entorno que fue tomado en cuenta en el presente estudio.

Cabe resaltar en algunos casos la dualidad de las conclusiones expuestas, ya que a pesar de que en algunos estudios se obtiene que los usuarios estén de satisfechos a medianamente satisfechos de manera global, se evidencian que existen ítems de algunas dimensiones en los cuales ellos se muestran insatisfechos, que se deben tomar en cuenta para poder intervenir y mejorarlos.

Por ende, valorar la calidad de atención del terapeuta ocupacional a través de la percepción del usuario que asiste al servicio de Terapia Ocupacional de uno de los hospitales que tiene mayor atención en el área de rehabilitación, es importante para saber si se está ofreciendo una atención de calidad.

Por lo expuesto se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018?

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando el Terapeuta Ocupacional determina una intervención directa a un usuario y su familiar o acompañante, se establece implícitamente una relación de colaboración. Entre sus funciones está el gerenciar el sistema de calidad, planificando y organizando acciones que garanticen que la calidad de atención se dé en forma permanente, cumpliéndose protocolos nacionales e internacionales e innovando modelos de calidad, por tanto se convierte en un elemento estratégico para direccionar los procedimientos.

El conocer la percepción del usuario permitirá diseñar y/o implementar estrategias de mejora en aspectos en los cuales el servicio no cubre las expectativas del mismo. Esta reingeniería del proceso de calidad en el servicio favorecerá la satisfacción del usuario al recibir el tratamiento.

El interés para realizar este estudio se debe a la creciente necesidad de conocer las percepciones de la calidad de atención del terapeuta ocupacional ya que son escasas las referencias publicadas acerca del mismo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión humana, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.
- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión técnico-científico, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.
- Identificar la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

1.4 BASES TEÓRICAS

1.4.1 Base teórica

1.4.1.1 GENERALIDADES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Existen diversos autores que definen la Calidad de atención, entre ellas cabe mencionar a Edward Deming quien define la calidad como el cumplimiento de las expectativas del usuario, al proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades y anticiparse a otras, adoptando una nueva filosofía en la que prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo. Joseph M. Juran coincide con Deming al categorizar la calidad en una filosofía, asimismo lo describe como un proceso sistemático, que abarca la planificación, el control y el mejoramiento de la calidad.¹³

El organismo internacional ISO, menciona que la calidad se relaciona más bien con las exigencias de los consumidores con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Las necesidades son el conjunto de todas las características de un producto o servicio que tengan importancia para el cliente, algunas de ellas pueden ser implícitas sin que el cliente las exija de manera explícita, pero de todas formas son vitales. Por lo tanto, las necesidades de los clientes de una empresa deben ser identificadas y definidas. Estas necesidades pueden cambiar con el tiempo, y son definidas en términos de seguridad, utilidad, viabilidad, versatilidad, compatibilidad con otros productos, confiabilidad, mantenibilidad, bajos costes (incluyendo los costes de compra, costes de mantenimiento, y vida del producto), impacto ambiental, etc.¹⁹

Según A. Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.”²⁰

Cabe señalar, que el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos, sino a todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. De igual manera, cuando se habla de “usuario” no se refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que una atención sanitaria de buena calidad se caracteriza por un alto grado de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgos para el paciente y efecto favorable sobre la salud en el paciente.²¹

El Ministerio de Salud en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, define a la Calidad de la Atención como un conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por

los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.²²

Asimismo, desde el 2013, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) ha llevado a cabo encuestas de Satisfacción del usuario a nivel nacional, centrándose en la atención del personal médico y de enfermería en los establecimientos de salud, donde han tomado en cuenta los factores de tiempo de espera desde que inicia la atención hasta que se culmina.²³

1.4.1.1.1 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Según el Ministerio de Salud⁴, la propuesta presentada por Avedis Donabedian divide la calidad en tres dimensiones:

1. Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención. Basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Tiene las siguientes características:

- Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quién es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios ético-deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

2. Dimensión Técnico-Científica, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención. Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar

con ello sus riesgos. Hace referencia a la capacidad de los proveedores de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de salud. Es la dimensión que mejor se entiende y más frecuentemente se mide, significa atender de forma científica las necesidades sanitarias. Cuyas características básicas son:

- Efectividad: referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud de la población. La efectividad hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales.
 - Eficacia: referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
 - Eficiencia: uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. La eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un máximo rendimiento.
 - Continuidad: prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
 - Seguridad: la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario.
 - Integralidad: es la atención que recibe el usuario considerando sus esferas biopsicosociales y espirituales que su caso requiere y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- 3. Dimensión del Entorno**, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, iluminación, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.

1.4.1.1.2 COMPONENTES DE LA CALIDAD ²⁴

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad en salud estaría compuesta por lo menos de seis extensas áreas:

- Un área física (p.e., la energía, la fatiga)
- Un área psicológica (p.e., sentimientos positivos)
- El nivel de independencia (p.e., movilidad)
- Las relaciones sociales (p.e., apoyo social práctico)
- El entorno (p.e., la accesibilidad a la asistencia sanitaria)
- Las creencias personales/espirituales (p.e., significado de la vida)

1.4.1.2 GENERALIDADES SOBRE PERCEPCIÓN

En el estudio de Chávez Patilongo, menciona que Whitaker define la percepción como: “un proceso que resulta de la interacción de las condiciones de los estímulos por una parte y otra de los factores internos que corresponden al observador, además de los factores externos”. ^{20,25}

Según Day la percepción es “un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos, es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado, aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto depende de las características del sujeto que percibe, como los

conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa”.²⁶

La percepción es un proceso mental cognoscitivo, que nos permite formar conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos acerca de un individuo, objeto o fenómeno, en función a las experiencias pasadas, al contexto social y al conocimiento de la realidad de acuerdo a nuestras necesidades, intereses, aspiraciones y deseos.

1.4.1.2.1 Características de la percepción

Hagei, en su estudio realizado en el 2008²⁷, menciona que la percepción tiene varias características:

- Tiene una función adaptativa que permite a la persona orientarse en su medio ambiente.
- Depende de las características tanto del objeto como de los mismos usuarios.
- Estabilidad, un objeto percibido es identificado aun cuando las circunstancias hayan variado en alguna medida.
- Búsqueda del significado; algunas veces es inmediata, otras no, en cuyo caso nosotros tratamos de encontrarle algún sentido más aún cuando afecta nuestro bienestar.
- La percepción es posible aun cuando el estímulo presente pocos datos.
- Se hace en términos de probabilidades.
- Bajo ciertas circunstancias puede ser equívoca, las dos formas de error más conocidas son las ilusiones y las alucinaciones.

1.4.1.2.2 Factores que influyen en la percepción ^{20, 28}

La percepción tiene factores que influyen en cada uno de nosotros, y puede ser dividida tomando en cuenta el estudio realizado por Chávez en el 2014.

- **Factores Internos**

- Maduración de los receptores y vías sensoriales
- Características del receptor, para construir un precepto; interviene el aprendizaje del perceptor, sus necesidades, sus estados afectivos, la personalidad, su grado de instrucción, sus actitudes opiniones, valores, sexo y edad.
- Factor personal; las experiencias pasadas que determinan que un hecho o una conducta se valore de un modo distinto.
- La motivación, la respuesta de acción consciente o inconsciente que determinan la conducta del sujeto, puede ser negativa o inadecuada.

- **Factores externos**

- La atención que se le da al estímulo va a depender de sus características.
- Un estímulo permite una percepción organizada que requiere condiciones.
- Figura y fondo, es decir lo que rodea al objeto.
- Semejanza, si los objetos son similares se perciben en grupo.
- Proximidad, si los estímulos son cercanos se perciben en grupos formando una figura.

Hay aspectos de nuestro ambiente y cultura que nos enseñan diferentes estrategias perceptuales y podrían modificar el conjunto interno de expectativas y análisis que realizamos en cada nueva situación perceptual. Las experiencias que tenemos en un entorno laboral u otro, podrían sesgar nuestra percepción e interpretación de varios estímulos. Esto parece deberse a que las experiencias específicas del pasado producen una sensibilización o predisposición a “ver” una situación de cierta manera, sobre todo,

cuando varias otras experiencias perceptuales son posibles. Por eso se habla de predisposición o set perceptual que se refiere a las expectativas o predisposiciones que un observador lleva a una situación perceptual.²⁹

1.4.1.3 CALIDAD DE ATENCIÓN DEL TECNÓLOGO MÉDICO

En el Perú, la carrera de Tecnología Médica tiene seis áreas, siendo una de ellas el área de Terapia Ocupacional, por lo que el Terapeuta Ocupacional depende del Código de Ética y Deontología del Colegio de Tecnólogos Médicos del Perú donde se establece los principios de conducta que asume el tecnólogo como ser eficiente en el trabajo, eficaz en las competencias profesionales, tratando siempre de mantener conductas apropiadas.³⁰

El principio fundamental de la labor del Tecnólogo Médico es la conservación de la vida, por lo que sus actos se desarrollan en estricto respeto de la dignidad humana, basada en los principios consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Perú. También se menciona que el Tecnólogo médico deberá atender a todos los pacientes con calidad, calidez, cortesía, comprensión y estricto respeto a su condición de seres humanos.³⁰

El Tecnólogo Médico se caracteriza por su vocación de servicio, no estableciendo diferencias en el trato y atención a las personas, actuando con profesionalismo, basado en su formación científica y tecnológica, que lo faculta para la solución de problemas relacionados a su actividad para lo que ha sido formado.³⁰

El Tecnólogo Médico programará el tiempo necesario para la atención de cada paciente y tiene el deber de comunicar al paciente sobre su intervención profesional, informando respecto a los riesgos y posibles complicaciones o reacciones adversas que se pudiere presentar; pero a la vez, deberá tener especial cuidado para no exponer al paciente a riesgos innecesarios.³⁰

1.4.1.4 TERAPIA OCUPACIONAL CENTRADA EN EL CLIENTE³¹

La Terapia Ocupacional es una ciencia que se centra en el cliente o usuario ya que brinda al Terapeuta Ocupacional información del usuario sobre qué tratamiento funciona en cada uno de ellos; esto puede ser la mejor evidencia y más relevante con lo que se puede contar para buscar conocimientos y seguir mejorando como profesionales.

“Estar centrado en el usuario” es un término que sigue los estudios del psicólogo Carl Rogers donde se basa en las preocupaciones que los usuarios identifican.

Conceptos comunes en la práctica centrada en el usuario de la Terapia Ocupacional son:

- Respeto por los usuarios y sus familias, y por las elecciones que toman.
- Reconocimiento de que los usuarios y las familias tienen la responsabilidad final de las decisiones sobre los servicios de Terapia Ocupacional.
- Provisión de información, confort físico y apoyo emocional con énfasis en la comunicación centrada en el usuario.
- Facilitación de la participación del usuario en todos los aspectos del servicio de Terapia Ocupacional.
- Prestación de servicios de Terapia Ocupacional individualizados y flexibles.
- Facilitación de la capacidad de los usuarios para resolver sus problemas de desempeño ocupacional.
- Reconocimiento de la relación persona-entorno-ocupación y enfoque en ella.

Esta lista refleja el respeto por los usuarios como agentes autónomos y los principios de Carl Rogers que se tomaron en cuenta.

La evidencia experimental que se ocupa de la eficacia de un enfoque, en este caso centrado en el cliente es escasa, pero unos hallazgos mencionan que se pueden tener múltiples beneficios tanto a los clientes como a los profesionales.

En los usuarios los beneficios son diversos. Un mejor desempeño funcional en áreas de interés para ellos, la reanudación de las actividades de vida diaria, menor dolor, mayor seguridad, mejor salud física y mayores niveles de satisfacción con la Terapia Ocupacional suelen ser los resultados de la intervención. Así también pueden observarse consecuencias en los profesionales, ya que ellos al sentir que han ayudado a los usuarios de forma significativa para ellos, pueden formar un fuerte sentido de conexión. Estos tipos de experiencias nutren y sostienen a los profesionales motivando e inspirando su trabajo.

Durante la atención, se pueden presentar algunos inconvenientes como los factores institucionales, o cuando los usuarios no pueden participar activamente en su recuperación, al presentar déficits cognitivos, diferencia cultural o el grado de instrucción, pero a pesar de eso el Terapeuta Ocupacional debe estar centrado en el usuario, en la atención que realiza, para el beneficio del tratamiento.

Por tanto, este estudio nos permite analizar la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de atención del terapeuta ocupacional observando como ellos están percibiendo esta atención durante el tratamiento terapéutico.

1.4.2 Definición de términos

A continuación se presenta la definición de algunos términos relacionados al tema de estudio a fin de facilitar su comprensión:

Calidad de atención.- Es la atención que brinda el profesional de Terapia Ocupacional al usuario aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para promover la

salud y el bienestar a través de la ocupación siendo el objetivo principal permitir al usuario participar en las actividades de la vida diaria y la máxima independencia.^{9, 20}

Percepción.- Proceso a través del cual los usuarios adquieren conciencia de lo que percibe a través de los órganos sensoriales, e introduce información sobre la intervención del terapeuta ocupacional. Este proceso se manifiesta mediante la opinión del usuario sobre dicha intervención.²⁶

Terapeuta ocupacional.- Es el profesional de la Salud con sólida formación científica y humanística que utiliza el potencial terapéutico de la ocupación a través del uso de la actividad y del análisis y síntesis ocupacional. Selecciona, modifica y aplica teorías apropiadas, modelos de práctica y métodos de acuerdo con las necesidades ocupacionales y de salud de las personas en todas las etapas de la vida.⁹

1.4.3 Formulación de la Hipótesis

“Los usuarios que asisten al Servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue en los meses de marzo y abril del 2018 muestran una percepción favorable sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional.”

CAPÍTULO II

MÉTODOS

2.1 DISEÑO METODOLÓGICO

2.1.1 Tipo de investigación

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque permite asignar un valor numérico a la variable; de tipo descriptivo, que implica recolectar datos y describir un fenómeno sin que exista influencia alguna.

2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo observacional, en el cual no se interviene o manipula la variable de estudio, es decir se observa lo que ocurre en la realidad en condiciones naturales; de corte transversal, permitiendo exponer los hechos o fenómenos tal y como se presentan en la realidad, en un determinado tiempo y espacio.

2.1.3 Población

La población estuvo formada por todos los usuarios que asistieron al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Hipólito Unanue, durante los meses de junio y julio del 2018.

2.1.4 Muestra y muestreo

Unidad de muestreo y análisis: Usuario mayor de edad y familiar adulto del usuario menor de edad que asiste al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2018, durante los meses de junio y julio del 2018.

Tamaño muestral: El tamaño de la muestra fue de 72 usuarios mayores de edad y familiares adultos de usuarios menores de edad, donde 28 fueron pacientes y 44

acompañantes, que asisten al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, durante los meses de junio y julio del 2018.

Tipo de muestreo: Se determinó la muestra por conveniencia a todos los usuarios mayores de edad y familiares adultos de usuarios menores de edad que asisten al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue, durante los meses de junio y julio del 2018, que cumplan todos los criterios de inclusión.

2.1.4.1 Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años que asisten al servicio de Terapia Ocupacional.
- Usuarios que aceptan participar voluntariamente en el presente estudio.
- Familiares adultos (tutor) de usuarios menores de edad entre 0 a 17 años que asisten al servicio de Terapia Ocupacional que aceptan participar voluntariamente en el presente estudio.
- Usuarios que han asistido mínimo a 8 sesiones de Terapia Ocupacional.
- Usuarios que completan la encuesta de satisfacción.

2.1.4.2 Criterios de exclusión

- Usuarios mayores de 18 años que asisten al servicio de Terapia Ocupacional con algún diagnóstico cognitivo y que no puedan comprender las preguntas del cuestionario.
- Familiares adultos (tutor) de usuarios menores de edad entre 0 a 17 años que asisten al servicio de Terapia Ocupacional con algún diagnóstico mental y que no puedan comprender las preguntas del cuestionario.

- Usuarios que hayan asistido a menos de 8 sesiones de Terapia Ocupacional.

2.1.5 Variables

Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. (ANEXO 1)

Definición Operacional: Proceso cognitivo a través del cual los usuarios adquieren conciencia de lo que percibe a través de los órganos sensoriales, e introduce información sobre la intervención del terapeuta ocupacional. Este proceso se manifiesta mediante la opinión del usuario sobre dicha intervención.

Dimensiones:

- Humana
- Técnico- científico
- Entorno

2.1.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó un cuestionario de creación propia, basada en investigaciones anteriores, donde a través de la escala de Likert se determinará el nivel de percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional. Dicho cuestionario consta de 20 preguntas, las cuales están distribuidas en tres dimensiones: humana (8 preguntas), técnico-científico (8 preguntas) y entorno (4 preguntas). (ANEXO 2)

Para el análisis de resultados de cada encuestado, se analizó el puntaje de cada dimensión y del puntaje total de las tres dimensiones. Para conocer la percepción en cada dimensión, se sumó los valores de cada categoría (de la escala de Likert) marcada en las 5 preguntas.

Categorías	Puntaje
Siempre	5 puntos
Casi siempre	4 puntos
A veces	3 puntos
Casi nunca	2 puntos
Nunca	1 puntos

Luego, se ubicó dichas sumatorias en su respectivo rango de la tendencia favorable, medianamente favorable o desfavorable por cada dimensión. Finalmente, se sumó los puntajes totales de las 3 dimensiones para ubicar la sumatoria dentro del rango de cada una de las tendencias y así conocer la percepción de cada usuario sobre la calidad de atención del terapeuta ocupacional. A continuación se presenta los cuadros de los puntajes de cada tendencia por cada dimensión y de manera global.

Valoración de dimensión Humana y dimensión Técnico- Científico

Tendencia	Puntaje
Desfavorable	32-40 puntos
Medianamente Favorable	20-31 puntos
Favorable	8-19 puntos

Valoración de dimensión Entorno

Tendencia	Puntaje
-----------	---------

Desfavorable	16-20 puntos
Medianamente Favorable	10-15 puntos
Favorable	4-9 puntos

Valoración Global

Tendencia	Puntaje
Desfavorable	76-100 puntos
Medianamente Favorable	48-75 puntos
Favorable	20-47 puntos

Validez y confiabilidad: La validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos, con la colaboración de 10 jueces expertos conformados por tecnólogos médicos de la especialidad de Terapia Ocupacional y Terapia Física con experiencia en investigación y que se desempeñan en diferentes centros de atención, procesando la información en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial. Las sugerencias obtenidas fueron tomadas en cuenta para tener un cuestionario válido. **(ANEXO 3)** Posteriormente se realizó la prueba piloto a 15 usuarios con características similares a los que asisten al servicio de Terapia Ocupacional del Hospital Nacional Hipólito Unanue a fin de determinar la confiabilidad estadística mediante la prueba de Alfa de Cronbach. El valor de dicho índice fue 0.832, lo cual quiere decir que hay una adecuada confiabilidad, de esta manera, se logró obtener un cuestionario óptimo y listo para ser aplicado. **(ANEXO 4)**

2.1.7 Procedimientos y análisis de datos

Plan de recolección de datos

- 1) Se presentó el proyecto al comité de investigación de la EAP de Tecnología Médica de la UNMSM para su aprobación.
- 2) Se presentó el proyecto aprobado por la universidad al comité de investigación y el comité de ética del Hospital Nacional Hipólito Unanue para su aprobación y autorización y así obtener el permiso para la ejecución del estudio.
- 3) Cuando el proyecto se aprobó, se coordinó los días para la toma del cuestionario con los encargados del servicio de Terapia Ocupacional durante el mes de junio y julio del 2018.
- 4) Se presentó el proyecto de investigación al usuario y se les explicó sus objetivos y requisitos para poder participar en dicho estudio. Luego de ello, se solicitó la aceptación escrita de los usuarios (consentimiento informado).
- 5) El cuestionario se llevó a cabo por la investigadora del estudio, la cual ya fue aceptada por los usuarios y duró unos 10 a 15 minutos.
- 6) Con los resultados obtenidos, se analizó y realizó las pruebas estadísticas para obtener las conclusiones del estudio.

Análisis estadístico de los datos

- 1) Los datos obtenidos del cuestionario se organizarán y ordenarán.
- 2) Se realizará la tabulación mediante tablas de resúmenes de los datos obtenidos.
- 3) Se describirá los datos obtenidos para unificarlos y la tabulación y tablas para su análisis se realizará a través de Microsoft Excel y SPSS Statistics que se plasmarán en cuadros y gráficos.

2.1.8 Consideraciones éticas

Para la ejecución de este estudio se tuvo en cuenta la aprobación del proyecto por el comité de investigación de la UNMSM, luego fue presentado a un comité de ética de investigación del Hospital, que lo revisó y aprobó para su debida aplicación.

También se les explicó a los usuarios los objetivos de la investigación y se les solicitó su participación voluntaria de manera verbal a través de un Consentimiento Informado **(ANEXO 5)** debidamente leído y firmado. Además la información sobre el estudio de investigación será manejada exclusivamente por la investigadora.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

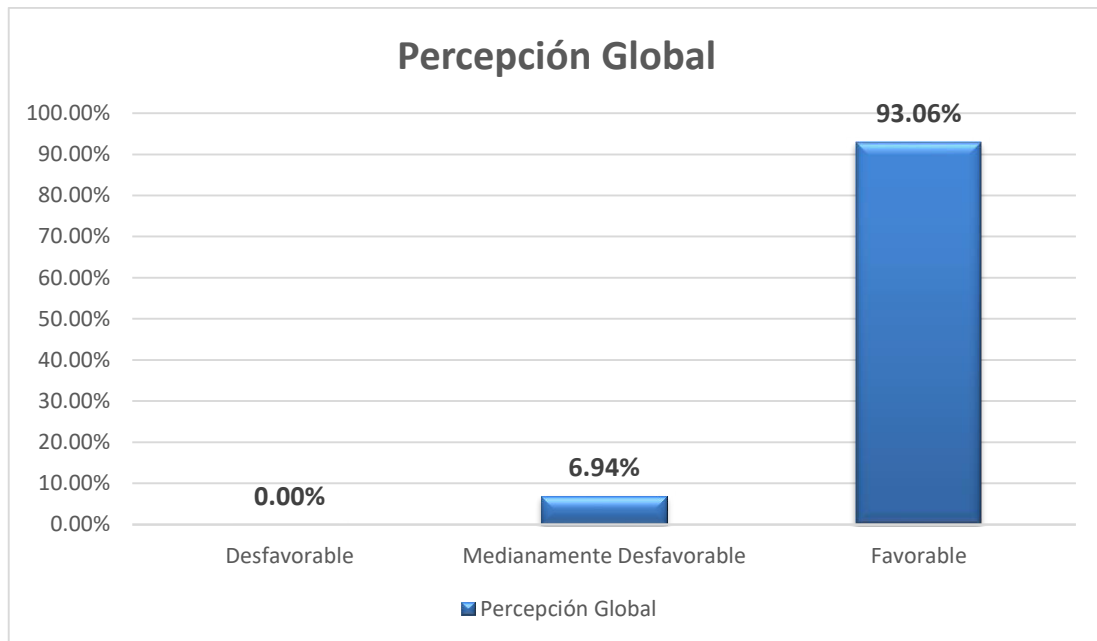
Luego de haber recolectado los datos, estos fueron procesados y presentados en gráficos para su análisis e interpretación. Así tenemos:

Tabla N°1. Datos generales de los usuarios que asisten al Servicio de Terapia Ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018

DATOS		N°	%
Tipo de Usuario	Paciente	28	38.9 %
	Acompañante	44	61.1 %
Edad	18	1	1.4 %
	20 - 29	11	15.3 %
	30 - 39	20	27.8 %
	40 – 49	11	15.3 %
	50 - 59	15	20.8 %
	> 60	14	19.4 %
Estado Civil	Soltero	24	33.3 %
	Conviviente	19	26.4 %
	Casado	27	37.5 %
	Divorciado	1	1.4 %
	Viudo	1	1.4 %
Grado de instrucción	Analfabeto	2	2.8 %
	Primaria completa	7	9.7 %
	Primaria incompleta	5	6.9 %
	Secundaria completa	30	41.7 %
	Secundaria incompleta	5	6.9 %
	Superior	23	31.9 %
Distritos de procedencia	Ate Vitarte	9	12.5 %
	Cercado de Lima	3	4.2 %
	Chosica	2	2.8 %
	El Agustino	29	40.3 %
	San Juan de Lurigancho	15	20.8 %
	Santa Anita	10	13.9 %
	Otros	4	5.6 %

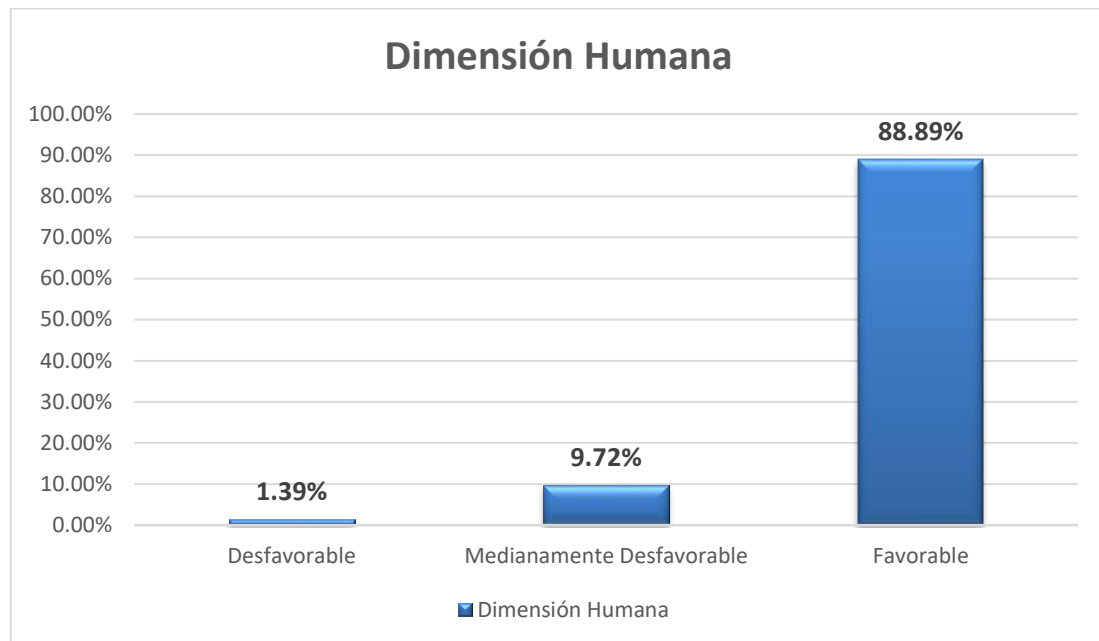
En el Tabla N°1 se observa los datos generales de los usuarios que asisten al Servicio de Terapia Ocupacional, donde el tipo de usuario que realizó el cuestionario el 61.1% fue acompañante y el 38.9% fue paciente. La edad predominante es de 30 a 39 años (27.8%) y 50 a 59 años (20.8%). El estado civil de los usuarios predominante es casado (37.5%), seguido por soltero (33.3%) y en tercer lugar conviviente (26.4%). En el nivel educativo, el 41.7% de los encuestados presentó grado de instrucción secundaria completa y el 31.9% fue superior. Según el lugar de procedencia el 40.3% de los usuarios proceden del distrito de El Agustino mientras que solo un 2.8% proceden de Chosica.

Gráfico N°1. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.



En el Gráfico N°6 se observa la percepción global del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde el 93.06% de los usuarios tiene una percepción favorable y el 6.94% medianamente favorable.

Gráfico N°2. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión humana, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.



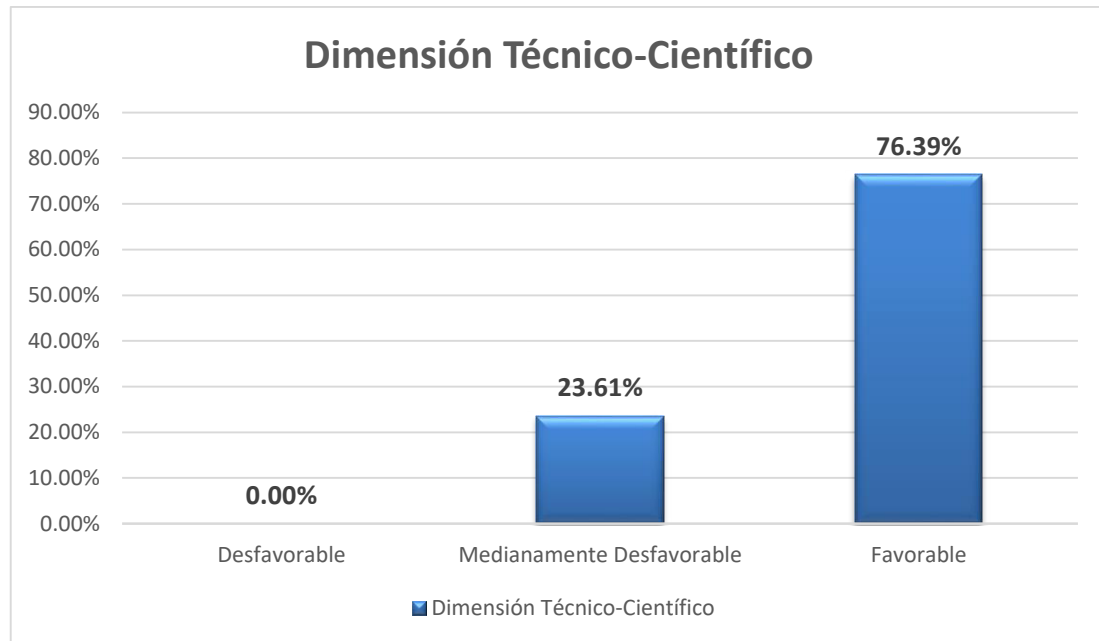
En el Gráfico N°7 se observa la percepción en la dimensión Humana del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde el 88.89% de los usuarios tiene una percepción favorable, el 9.72% medianamente favorable y 1.39% desfavorable.

Tabla N°2. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión humana, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

	Enunciados acerca de la percepción sobre la calidad de atención en la dimensión Humana	Respuestas									
		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Al ingresar al servicio el terapeuta ocupacional le saluda cordial y respetuosamente.	65	90.3%	2	2.8%	2	2.8%	2	2.8%	1	1.4%
2	El terapeuta ocupacional responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.	62	86.1%	2	2.8%	4	5.6%	1	1.4%	3	4.2%
3	El terapeuta ocupacional le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.	65	90.3%	3	4.2%	2	2.8%	0	0%	2	2.8%
4	El terapeuta ocupacional brinda una atención con paciencia y amabilidad.	66	91.7%	4	5.6%	1	1.4%	0	0%	1	1.4%
5	El terapeuta ocupacional le brinda confianza y lo invita para que Ud. realice preguntas.	58	80.6%	4	5.6%	7	9.7%	2	2.8%	1	1.4%
6	El terapeuta ocupacional le brinda respuestas cuando tiene dudas acerca de la rehabilitación.	60	83.3%	5	6.9%	6	8.3%	0	0%	1	1.4%
7	Cuando falta a su sesión el terapeuta ocupacional muestra interés por saber el motivo.	41	56.9%	12	16.7%	13	18.1%	1	1.4%	5	6.9%
8	El terapeuta ocupacional le pregunta si ha entendido las indicaciones después de dialogar con Ud.	53	73.6%	3	4.2%	4	5.6%	5	6.9%	7	9.7%

En la tabla N°1 se puede observar las respuestas sobre la percepción en la dimensión Humana de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional, donde el 90.3% piensa que el terapeuta “siempre” le saluda cordial y respetuosamente al ingresar y que el terapeuta le orienta respetando su cultura y costumbres para el tratamiento. Por otro lado, hay usuarios que opinan que el terapeuta “casi nunca” (6.9%) y “nunca” (9.7%) le preguntan si ha entendido las indicaciones después de dialogar con ellos.

Gráfico N°3. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión técnico-científico, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.



En el Gráfico N°8 se observa la percepción en la dimensión Técnico - científico del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde el 76.39.89% de las usuarios tiene una percepción favorable y el 23.61% medianamente favorable.

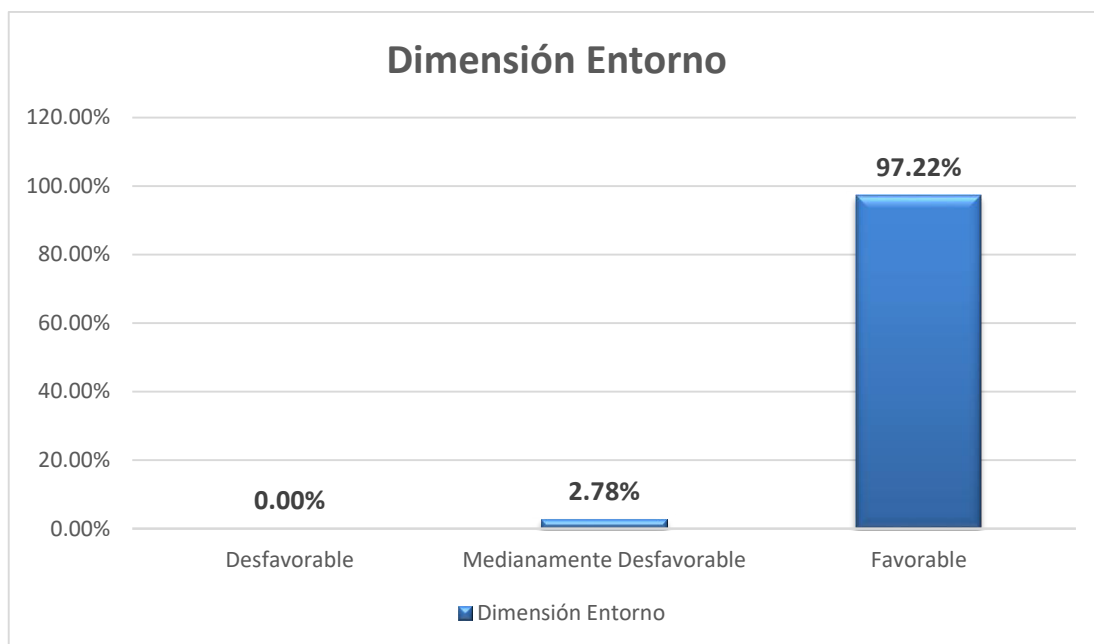
Tabla N°3. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión técnico-científico, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

	Enunciados acerca de la percepción sobre la calidad de atención en la dimensión Técnico-Científico	Respuestas									
		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9	El terapeuta ocupacional le brinda indicaciones de forma detallada oral y/o escrita en forma clara.	53	73.6%	6	8.3%	5	6.9%	4	5.6%	4	5.6%
10	La información dada por el terapeuta ocupacional le ayuda a conocer lo que se trabajará en las sesiones y su mejoría.	44	61.1%	4	5.6%	12	16.7%	6	8.3%	6	8.3%
11	El terapeuta ocupacional lo protege de posibles accidentes durante la atención.	69	95.8%	3	4.2%	0	0%	0	0%	0	0%
12	El terapeuta ocupacional le orienta como realizar las actividades propuestas en su casa con los recursos que Ud. tiene.	41	56.9%	4	5.6%	7	9.7%	9	12.5%	11	15.3%
13	El terapeuta ocupacional le informa sobre lo que se realiza en cada sesión de terapia.	34	47.2%	4	5.6%	12	16.7%	7	9.7%	15	20.8%
14	El terapeuta ocupacional le ha enseñado como debe utilizar las férulas y/o adaptaciones.	38	52.8%	17	23.6%	17	23.6%	0	0%	0	0%
15	El terapeuta ocupacional muestra interés por el avance y evolución durante las sesiones.	63	87.5%	4	5.6%	3	4.2%	0	0%	2	2.8%
16	El terapeuta ocupacional tiene los conocimientos suficientes para atenderlo.	66	91.7%	4	5.6%	2	2.8%	0	0%	0	0%

En la tabla N°2 se puede observar las respuestas sobre la percepción en la dimensión Técnico- científico de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta

ocupacional, donde el 95.8% piensa que el terapeuta “siempre” lo protege de posibles accidentes durante la atención, el 87.5% piensa que el terapeuta “siempre” muestra interés por el avance y evolución durante las sesiones, y el 91.7% opinan que el terapeuta “siempre” tiene los conocimientos suficientes para atenderlo. En cambio, el 15.3% piensa que el terapeuta “nunca” le orienta como realizar las actividades propuestas en su casa y el 20.8% opina que el terapeuta “nunca” le informa sobre lo que se realiza en cada sesión de terapia.

Gráfico N°4. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.



En el Gráfico N°9 se observa la percepción en la dimensión Entorno del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, donde el 97.22% tiene una percepción favorable y el 2.78% medianamente favorable.

Tabla N°4. Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018.

	Enunciados acerca de la percepción sobre la calidad de atención en la dimensión Entorno	Respuestas									
		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
17	El servicio de Terapia Ocupacional se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.	63	87.5%	4	5.6%	4	5.6%	1	1.4%	0	0%
18	Es atendido rápidamente en su horario programado.	70	97.2%	2	2.8%	0	0%	0	0%	0	0%
19	El servicio cuenta con los materiales necesarios para la realización de su terapia.	30	41.7%	26	36.1%	15	20.8%	2	2.8%	0	0%
20	Se siente cómodo en el servicio de Terapia Ocupacional durante su atención.	65	90.3%	1	1.4%	6	8.3%	0	0%	0	0%

En la tabla N°3 se puede observar las respuestas sobre la percepción en la dimensión Entorno de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional, donde el 97.2% piensa que “siempre” es atendido rápidamente en su horario programado y el 90.3% piensa que “siempre” se siente cómodo en el servicio de Terapia Ocupacional durante la sesión. Por otro lado, hay usuarios que opinan que “a veces” (20.8%) y “casi nunca” (2.8%) el servicio cuenta con los materiales necesarios para la realización de su terapia.

Cabe resaltar que durante la realización de la encuesta el 16.7% de los usuarios opinaron que el ambiente que está designado para los niños es muy pequeño.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La calidad de atención es considerada por la Organización Mundial de la Salud como una atención con un alto grado de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente y efecto favorable sobre la salud en el paciente, en este caso en el tratamiento rehabilitador brindada por el terapeuta ocupacional, profesional con formación científica y humanística que utiliza el potencial terapéutico de la ocupación a través del uso de la actividad y del análisis y síntesis ocupacional. Selecciona, modifica y aplica teorías apropiadas, modelos de práctica y métodos de acuerdo con las necesidades ocupacionales y de salud de las personas en todas las etapas de la vida. Con estas competencias y perfil del terapeuta ocupacional permite que pueda brindar una atención de calidad al usuario que asiste a seguir su tratamiento, para saber cómo es la calidad de atención del terapeuta ocupacional se llevó a cabo este estudio donde se evaluará a través de la percepción del usuarios que asisten al servicio de Terapia Ocupacional. A continuación se compararan los resultados con los de otras investigaciones.^{9, 21}

Esta investigación fue aplicada a todo usuario que asistió al servicio de Terapia Ocupacional, esto abarca tanto al paciente como al acompañante, quien es parte fundamental de la rehabilitación ya que acompaña al paciente el resto del día y puede aplicar las actividades recomendadas por el terapeuta, se encontró que el 38.9% es paciente y el 61.1% es acompañante.

En el estudio se encontró que el rango de edad de mayor predominancia fue de 30 – 39 años (27.8%) y de 50-59 años (20.8%), eran casados en su mayoría (37.5%), con grado de instrucción de secundaria completa (41.7%) y procedían del distrito de El Agustino (40.3%). A diferencia de Mondragón¹², que en su trabajo encontró que los usuarios presentaban en su mayoría 20-39 años (68.8%), indicó ser conviviente (41.3%) y con grado de instrucción secundaria (60.3%). Con estos resultados podemos observar que el perfil sociodemográfico de los usuarios que participaron en el estudio era adulto, casado y con secundaria completa, cabe resaltar que en su mayoría los acompañantes fueron quienes respondieron al cuestionario, evidenciando la importancia de la familia en el tratamiento.

La dimensión humana se refiere al aspecto interpersonal de la atención entre el terapeuta ocupacional y los usuarios. En este estudio obtuvo que la percepción en la

dimensión Humana del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue es favorable en un 88.89%, medianamente favorable en un 9.72% y desfavorable en un 1.39%; la mayoría de usuarios perciben que el terapeuta ocupacional le saluda cordial y respetuosamente, responde sus preguntas con un lenguaje sencillo y comprensible, le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento y brinda una atención con paciencia y amabilidad; pero hay usuarios que consideran medianamente favorable y desfavorable porque el terapeuta no muestra mucho interés cuando falta a su sesión y no le pregunta si ha entendido las indicaciones después de hablar con él. Por otro lado, en el estudio de Muro¹¹ el 74,26% del total de las pacientes encuestadas se sintieron satisfechas con el tratamiento fisioterapéutico el 25,74% se sienten no satisfechas. Por su parte, Pajuelo¹⁴ tuvo como resultado en la dimensión interpersonal que un 78% tienen una percepción medianamente favorable ya que a los pacientes les agrada que lo saluden respetuosamente cuando llega, lo llamen por su nombre y establezcan una relación de confianza por ser comunicativa y un 22% desfavorable. Estos resultados, de diferentes estudios, permiten concluir que los usuarios tienen en cuenta que el especialista que los atiende tenga una buena disposición para saludarlos, orientarlos, responder a sus preguntas de manera asertiva y muestren interés en ellos y su atención, aspectos que son importantes para ser considerado como favorable una atención.

En cuanto a la dimensión técnico-científico que es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. En esta investigación se tuvo como resultados que el 76.39.89% de los usuarios tiene una percepción favorable y el 23.61% medianamente favorable. La mayoría de usuarios percibieron que el terapeuta ocupacional le brinda indicaciones de forma detallada, lo protege de posibles accidentes durante la sesión, muestra interés por el avance y evolución durante las sesiones y creen que el terapeuta tiene los conocimientos suficientes para atenderlo, pero también hay usuarios que consideran que el terapeuta no les orienta en cómo realizar las actividades propuestas en su casa y no les informa sobre lo que se realiza en cada sesión. Según el estudio de Muro¹¹ el 90,28% del total de las pacientes encuestadas se sentían satisfechas mientras que el 9,72% no estaban satisfechas con la atención del fisioterapeuta según la dimensión técnico-científico. Por otro lado,

Mondragón¹² encontró en su estudio que el 91,18 % consideraron “Favorable” la calidad de atención del terapeuta ocupacional en la fase de rehabilitación del Aniquem; mientras que 6 familiares (8,82%) la percibieron “Desfavorable”. Los usuarios consideran importante que el terapeuta ocupacional les informe como está avanzando en el tratamiento, sobre todo los que son acompañantes y sus familiares están recibiendo la atención.

Con respecto a la dimensión entorno, que se refiere a todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable, se obtuvieron como resultado que el 97.22% tiene una percepción favorable y el 2.78% medianamente favorable; donde la mayoría de los usuarios opinan que es atendido en su horario programado y se siente cómodo en el servicio de Terapia Ocupacional, pero hay un grupo de usuarios que opinan que el servicio no cuenta con los materiales necesarios para la realización de la terapia, además hay un 16.7% de usuarios que opinan que el ambiente designado para atender a los niños es muy pequeño. Los resultados fueron similares al estudio de Muro¹¹ el 92,78% del total de las pacientes encuestadas se sienten satisfechas mientras que el 7,22% se sienten no satisfechas del tratamiento fisioterapéutico en la dimensión comodidad de las instalaciones. También siendo similar al estudio de Pajuelo¹⁴ donde el 80% tienen una percepción medianamente favorable, 15% es favorable y 05% desfavorable. Donde resalta los aspectos de encontrar el servicio limpio, el ser atendido rápidamente en su horario programado, de contar con los materiales necesarios para la atención.

De manera global, este estudio dio como resultados que el 93.06% de los usuarios tiene una percepción favorable y el 6.94% medianamente favorable sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional. Resultado similar al de Mondragón¹², donde se obtuvo que el 97,02 % de familiares consideraron “favorable” la calidad de atención del terapeuta ocupacional en la fase de rehabilitación; mientras que el 2,98% la percibieron “Desfavorable”. Con los resultados de este estudio y los antecedentes que se tomaron en cuenta para la discusión, se puede observar que a pesar de que los usuarios perciban de manera global como favorable la calidad de atención, todavía hay ítems de algunas dimensiones que se perciben como desfavorables que se deben mejorar, como preguntar si ha entendido las indicaciones después de dialogar con ellos,

orientar como realizar las actividades propuestas para la casa e informar sobre lo que se realiza en cada sesión de terapia.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue es favorable de manera global con el 93.06% y en cada una de sus tres dimensiones (“Humana”, “Técnico-científico” y “Entorno”).
2. Con respecto a la dimensión Humana los usuarios consideran como “favorable” la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional (88.89%), sin embargo el 22.2% tiene dificultades en relación cuando el terapeuta le pregunta si ha entendido las indicaciones después de dialogar con el usuario.
3. La percepción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional respecto a la dimensión Técnico- científico fue favorable (76.39%), no obstante el 20.8% refirieron que el terapeuta nunca le informa sobre lo que se realiza en cada sesión de terapia.
4. Respecto a la dimensión Entorno, el 97.22% de encuestados refirieron como favorable la calidad de atención del terapeuta ocupacional en dicha dimensión, sin embargo el 23.8% opinaron que el servicio no cuenta con los materiales necesarios para la realización de la terapia, así como el 16.7% opinaron que el ambiente designado para los niños es pequeño.

5.2 RECOMENDACIONES

1. Realizar con mayor frecuencia estudios similares en las diferentes instituciones de Salud.
2. A las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unanue se le recomienda mejorar la infraestructura, implementar más materiales y equipos, básicos y necesarios para favorecer la calidad de atención en el servicio hacia los usuarios al recibir el tratamiento.
3. Al Departamento de Medicina Física y Rehabilitación se le recomienda implementar cursos de capacitaciones para el personal, para fortalecer la calidad de atención de los Tecnólogos médicos.
4. Los usuarios perciben que el Terapeuta Ocupacional no les informan sobre lo que se realiza en cada sesión y que a veces no les orientan como realizar las actividades propuestas en su casa, esto se debe a la alta demanda que se tiene en el hospital y no disponer el tiempo suficiente para poder conversar con los usuarios, por lo que se recomienda a los terapeutas que se pueda entregar material didáctico (actividades para la casa, folletos informativos) y así ellos puedan contribuir activamente en el tratamiento de rehabilitación.
5. Con los resultados de este estudio se puede observar que la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en la dimensión entorno es favorable, sin embargo, los usuarios perciben que el espacio designado para los niños es pequeño, por lo que se sugiere que se pueda modificar el ambiente para poder seguir brindando una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. En: Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.
2. 27° Conferencia Sanitaria Panamericana. Washington, D.C., EUA; 1-5 de octubre del 2007. Washington: Organización Panamericana De La Salud; 2007.
3. Cabello Morales E. Validación y aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción del usuario en la consulta externa y emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia. [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2010.
4. MINSA. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Documento Técnico: RM 519-2006/. Lima- Perú: MINSA; 2007.
5. Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”. Calidad de la atención en salud-Percepción de los usuarios. Colombia: Hospital Universitario del Valle; 2010.
6. World Federation of Occupational Therapists [Homepage en internet]. EUA: c2012 [citado 3 Setiembre 2017]. Disponible en: <http://www.wfot.org/AboutUs/AboutOccupationalTherapy/DefinitionofOccupationalTherapy.aspx>
7. Gordon Don M. Historia de la Terapia Ocupacional. En: Hopkins H, Smith H. Willard & Spackman “Terapia Ocupacional”. 11ª edición. Buenos Aires: Médica Panamericana; 2011 p. 202-213
8. Imperatore E, Gómez S. Desarrollo De La Terapia Ocupacional En Latinoamérica. En: XV Congreso Mundial de Terapia Ocupacional. Chile: Universidad de Chile; 2010.p. 123-135.
9. Facultad de Medicina San Fernando [Homepage en internet]. Perú: 2017 [actualizado 2017; citado 3 Set 2017] Disponible en: <http://medicina.unmsm.edu.pe/index.php/perfil-profesionalddd>
10. MINSA. Análisis de la situación de la Discapacidad en el Perú 2017. Lima- Perú: Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores”; 2007.
11. Muro Moquillaza, Arlette. Nivel de satisfacción al tratamiento fisioterapéutico en pacientes postoperadas de cirugía mamaria del Servicio de Rehabilitación

- Oncológica Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015.
12. Mondragón Díaz, Jennyfer. Percepción de la familia sobre la calidad de atención del terapeuta ocupacional en la fase de rehabilitación en la Asociación de Ayuda al Niño Quemado-Aniquem, diciembre 2013. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
 13. Paredes Menacho, Cristina. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantisuyo Bajo-2013. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
 14. Pajuelo Herrera, Verónica. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis Hospital de Barranca-2013. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
 15. Mongui Palacios, Eduard. Percepción de la calidad de la atención medica en población con discapacidad físico-motora que acude a la Fundación A.P.R.I.L.P. [Tesis]. La Plata, Argentina: Universidad Nacional de La Plata; 2015.
 16. Milbrath, Viviane Marten; Siqueira, Hedi Crecencia Heckler de. Familia del niño con parálisis cerebral: percepción sobre de las orientaciones del equipo de salud. Brasil, 2012.
 17. Aguirrezabal A, Duarte E, Marco E, Rueda N, Cervantes C y Escalada F. Satisfacción de pacientes y cuidadores con el programa de rehabilitación seguido tras el ictus. Rev Calid Asist. 2010;25(2):90–96
 18. Palmadottir, Gudrum. Client perspectives on Occupational Therapy in Rehabilitation Services. Scandinavian Journal of Occupational Therapy [Revista en línea]. 2009 [Consultado 5 setiembre 2017]; 10(4). Disponible en: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/11038120310017318>
 19. ISO 9001 calidad. Sistemas de Gestión de Calidad según ISO 9000 [Internet]. [actualizado 2013; citado 05 Setiembre 2017] Disponible en: <http://iso9001calidad.com/que-es-calidad-13.html>
 20. Chávez Patilongo, Melina Liliana. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en la Unidad Cuidados Intensivos Coronarios

- Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2013. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
21. González RRM, Fernández PM, González LMCB, Castro BC, Vaillard JE, Lezama FG, Carrasco GR. La calidad de la atención en salud. Oral 2008; 9 (S1).
 22. MINSA. Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos De Salud Y Servicios Médicos De Apoyo. Lima- Perú: MINSA; 201.
 23. Superintendencia Nacional de Salud [Homepage en internet]. Perú: c2015 [actualizado 2017; citado 05 Setiembre 2017] Disponible en: <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/inicio>
 24. Salud Sin Límites Perú, Medicus Mundi Navarra. Aportes para la operativización del Modelo De Atención Integral De Salud Basado En Familia Y Comunidad en el primer nivel. Lima-Perú: 2012
 25. Whittaker James. Psicología. 4ta edición. México: Edit. Interamericana; 1985.
 26. Day R. M. “Psicología de la Percepción Humana”. D. F. México: Ed. Limusa Wiley S.A; 1994.
 27. Hagei Ricapa, Janet. Percepción de pacientes y familiares sobre el cuidado que brinda el interno de enfermería de UNMSM en los Servicios Generales del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2008. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
 28. Barriga S. Psicología General. Barcelona: Ceac; 1985.
 29. Coren Stanley, Ward Lawrence, Enns James. Sensación y percepción. 5ta ed. México: Ed. McGraw-Hill; 2001.
 30. Colegio Tecnólogo Médico del Perú [Internet].Perú: CTMP; c2016. Código de Ética y Deontología; Resolución n° 071-ctmp-cn/2010; [Acceso el 13 de setiembre del 2017]. Disponible en: www.criectmp.org.pe/documentos/codigoetica.pdf
 31. Ayres Rosa Susan. Colaboración centrada en el cliente. En: Hopkins H, Smith H. Willard & Spackman “Terapia Ocupacional”. 11ª edición. Buenos Aires: Médica Panamericana; 2011. p. 286-290.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	DEFINICIÓN DE LAS DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN DE LA VARIABLE
Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018	Proceso cognitivo a través del cual los usuarios adquieren conciencia de lo que percibe a través de los órganos sensoriales, e introduce información sobre la intervención del terapeuta ocupacional. Este proceso se manifiesta mediante la opinión del usuario sobre dicha intervención.	Cualitativa	Humana	Referida al aspecto interpersonal de la atención. Basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto a los derechos (1, 3) ✓ Información completa (8) ✓ Interés manifiesto en el usuario (2, 3, 7) ✓ Amabilidad (4, 5, 6) ✓ Ética (1-8) 	Favorable Desfavorable
			Técnico- científico	Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Hace referencia a la capacidad de utilizar el más avanzado nivel de conocimientos existente para abordar los problemas de salud.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectividad (12, 13, 14, 16) ✓ Eficacia (15) ✓ Eficiencia (9, 15) ✓ Continuidad (10) ✓ Seguridad (11) ✓ Integralidad (15) 	Favorable Desfavorable
			Entorno	Referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comodidad (17) ✓ Ambientación (17, 20) ✓ Limpieza (17) ✓ Orden (17, 18) ✓ Equipos (19) 	Favorable Desfavorable

ANEXO 2

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL TERAPEUTA OCUPACIONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, LIMA 2018

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación, que está orientado a obtener la opinión que usted tiene sobre la intervención del terapeuta ocupacional, para así poder tener una mejora continua en la calidad de atención. Es de carácter anónimo por lo que solicitamos sea sincero en todas sus respuestas.

INSTRUCCIONES.- A continuación, se le presenta un grupo de preguntas, las cuales deberá usted leer atentamente y responder marcando un aspa (x) en una de las cinco alternativas.

Ejemplo:

Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Al ingresar al servicio el terapeuta ocupacional le saluda cordial y respetuosamente.			X		

DATOS GENERALES

Paciente: () Acompañante: ()

Edad: _____ Sexo: M () F () Estado civil: _____

Grado de instrucción: _____ Ocupación: _____

Lugar de procedencia: _____ N° de sesiones: _____

	ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Al ingresar al servicio el terapeuta ocupacional le saluda cordial y respetuosamente.					
2	El terapeuta ocupacional responde a sus preguntas o dudas con un lenguaje sencillo y comprensible.					
3	El terapeuta ocupacional le orienta respetando su cultura, costumbres y creencias para el tratamiento.					
4	El terapeuta ocupacional brinda una atención con paciencia y amabilidad.					
5	El terapeuta ocupacional le brinda confianza y lo invita para que Ud. realice preguntas.					
6	El terapeuta ocupacional le brinda respuestas cuando tiene dudas acerca de la rehabilitación.					
7	Cuando falta a su sesión el terapeuta ocupacional muestra interés por saber el motivo.					
8	El terapeuta ocupacional le pregunta si ha entendido las indicaciones después de dialogar con Ud.					
9	El terapeuta ocupacional le brinda indicaciones de forma detallada oral y/o escrita en forma clara.					
10	La información dada por el terapeuta ocupacional le ayuda a conocer lo que se trabajará en las sesiones y su mejoría.					
11	El terapeuta ocupacional lo protege de posibles accidentes durante la atención.					
12	El terapeuta ocupacional le orienta como realizar las actividades propuestas en su casa con los recursos que Ud. tiene.					
13	El terapeuta ocupacional le informa sobre lo que se realiza en cada sesión de terapia.					
14	El terapeuta ocupacional le ha enseñado como debe utilizar las férulas y/o adaptaciones.					
15	El terapeuta ocupacional muestra interés por el avance y evolución durante las sesiones.					
16	El terapeuta ocupacional tiene los conocimientos suficientes para atenderlo.					
17	El servicio de Terapia Ocupacional se encuentra limpio, ventilado y con buena iluminación.					
18	Es atendido rápidamente en su horario programado.					
19	El servicio cuenta con los materiales necesarios para la realización de su terapia.					
20	Se siente cómodo en el servicio de Terapia Ocupacional durante su atención.					

ANEXO 3

PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL TERAPEUTA OCUPACIONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, LIMA 2018												
PRUEBA BINOMIAL DE JUICIO DE EXPERTOS												
ITE M	JUECES EXPERTOS										P<0.05	CONCORDANCIA
	PRADA I	BAZALAR II	RETO III	VARGAS IV	GONZALES V	CARTOLIN VI	HIDALGO VII	FLORES VIII	DEL AGUILA IX	ARISTA X		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0010	Concordancia significativa
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0010	Concordancia significativa
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0010	Concordancia significativa
4	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0098	Concordancia significativa
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0010	Concordancia significativa
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.0010	Concordancia significativa
7	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.0098	Concordancia significativa
Si P < 0.05 la concordancia es significativa												
Favorable = 1 (SI)												
Desfavorable = 0 (no)												
Los 10 jueces han concordado que los 7 ítems son adecuados, lo cual determina que el instrumento es válido y reproducible.												

ANEXO 4

CONFIABILIDAD ESTADÍSTICA DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar el instrumento a 15 usuarios, a los resultados se aplicó la fórmula de α de Cronbach:

FÓRMULA

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K= Número de ítems de la escala

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems

S_t^2 = Varianza del toral de la escala

α = Coeficiente de confiabilidad

$$\alpha = \frac{20}{19} * \left[1 - \left(\frac{16.74}{79.92} \right) \right]$$

$$\alpha = 0.832$$

Este valor nos indica que el instrumento tiene una confiabilidad de 0.832 y todo valor alfa superior a 0.5 es confiable, por lo tanto indica que el instrumento utilizado es confiable.

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL TERAPEUTA OCUPACIONAL EN EL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE, LIMA 2018”

Investigadora:

➤ Achulla Lagos, Lizbeth Susana

Propósito

La importancia que tiene el conocer las percepciones del usuario radica en que con estos hallazgos se brindará información actualizada a las autoridades del Departamento de Medicina de Rehabilitación sobre la calidad de atención brindada por el servicio de Terapia Ocupacional, a fin de que se pueda diseñar y/o implementar estrategias de mejora en los aspectos en los cuales el servicio no cubre las expectativas del usuario. De esta manera, al recibir el tratamiento, estos aspectos hayan sido satisfechos, para así, obtener cambios en los estilos de vida que favorezcan la calidad de vida en los usuarios que se encuentran en la etapa de rehabilitación.

Participación

El presente estudio pretende determinar, cómo los usuarios perciben la calidad de atención que brinda el Terapeuta Ocupacional del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2018, permitiéndonos

mejorar aspectos en el desempeño del profesional y sistema de atención brindado por la institución.

Si usted acepta participar en este estudio, se le administrará un cuestionario que contiene 20 preguntas respecto a la calidad de atención.

Riesgos del Estudio

Este estudio no representa ningún riesgo para usted. Para su participación, solo es necesaria su autorización, el llenado de un cuestionario de 20 preguntas y ser atendido en el servicio de Terapia Ocupacional.

Costo de la Participación

La participación en el estudio no tiene ningún costo para usted. Las medidas se realizarán con la autorización del Hospital Nacional Hipólito Unanue y sin interrumpir actividades, como por ejemplo las terapias.

Beneficios de participación

Es importante señalar que con su participación, usted contribuye a mejorar el desempeño del terapeuta ocupacional y el sistema de atención brindado por la institución. Al concluir el estudio, se publicarán los resultados y se presentará la importancia que tiene el servicio de Terapia Ocupacional para el usuario dentro de la institución

Confidencialidad

Toda la información obtenida en el estudio es completamente confidencial, solamente los miembros del equipo de trabajo conocerán los resultados y la información. Se le asignará un número (código) a cada uno de los participantes, y este número se usará para el análisis, presentación de resultados, publicaciones etc.; de manera que su nombre permanecerá en total confidencialidad. Con esto ninguna persona ajena a la investigación podrá conocer los nombres de los participantes.

Requisitos de Participación

Los posibles candidatos/candidatas deberán ser usuarios o familiares de ellos atendidos en el servicio de Terapia Ocupacional.

Al aceptar la participación deberá firmar este documento llamado CONSENTIMIENTO INFORMADO, con lo cual autoriza y acepta la participación en el estudio voluntariamente.

Sin embargo, si usted no desea participar el estudio por cualquier razón, puede retirarse con toda libertad sin que esto represente algún gasto, pago o consecuencia negativa por hacerlo.

Donde conseguir información

Para cualquier consulta, queja o comentario favor comunicarse con:

- Susana Achulla, investigadora principal del estudio, al teléfono 998706386

Comunicarse en horario de oficina, donde con mucho gusto serán atendidos.

DECLARACIÓN VOLUNTARIA

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018”**

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”

Por lo anterior acepto voluntariamente participar en la investigación:

Nombre del participante: _____

Firma _____ Fecha: ____/____/2018

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado usuario:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte:

Lizbeth Susana Achulla Lagos

Autora del estudio

ANEXO 6



PERÚ

Ministerio
de Salud

Hospital Nacional
"Hipólito Unanue"

Comité Institucional de
Ética en Investigación

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

CARTA N° 092 – 2018 - CIEI-HNHU

A : LIZBETH SUSANA ACHULLA LAGOS

ASUNTO : Aprobación de Proyecto de tesis

Referencia : Expediente N° 13927

FECHA : El Agustino, 1 de junio del 2018

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y dar respuesta al documento de referencia donde solicita revisión y aprobación del Proyecto de tesis titulado: "**Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el Terapeuta Ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018**". Para optar el título profesional de Licenciado en Tecnología Médica en el área de Terapia Ocupacional - UNMSM.

El Comité, en sesión ordinaria de fecha miércoles 30 de mayo del presente año, y según consta en el Libro de actas N° 5, Acordó por unanimidad aprobar el Proyecto de tesis antes mencionado.

Atentamente.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
DRA. ANGELICA RICCI YAUUVILCA
CMP. 8482
Presidenta del Comité de Ética en Investigación.